

基于南京突发疫情的网络舆论危机管理思考

李逸晗 魏晨¹

(江苏师范大学 公共管理与社会学院, 江苏 徐州 221116)

【摘要】: 作为了解民意的重要渠道, 网络在公共事件的政民沟通中发挥着桥梁作用, 如何管理网络舆论一直是国家发展民主政治的重要议题。在新冠肺炎疫情下, 我国网络舆论危机管理面临新的挑战, 南京疫情舆论危机作为疫情中具有代表性的一次事件, 通过分析此次南京政府网络舆论管控危机的成因, 可以为未来政府探索网络舆论危机的管理路径提供经验积累。

【关键词】: 网络舆论 危机管理 新冠肺炎疫情

【中图分类号】: D9 **【文献标识码】:** A

中国特色危机管理制度基于马克思主义国家学说下的功能性与保障性, 以及马克思主义政党理论下的人民性与发展性设计和建立, 已经通过了时间的检验, 并在不断优化完善, 在数次国家重大风险中经受住了挑战。党的十九大报告提出“加强互联网内容建设, 建立网络综合治理体系, 营造清朗的网络空间”, 为体系化的网络舆论治理指明了建设方向。作为人民民主专政国家, 在我国人民才是国家真正的主人, 网络舆论虽存在不可控的潜在危害, 但却是民众想法的真实反映, 能够暴露社会在发展中不可避免的一些问题。只有积极应对网络舆论危机, 才能确保人民安居乐业, 维护国家长治久安。

1 疫情下的网络舆论危机研究背景

乌尔里希·贝克在与学者邓正来、沈国麟的对话中提到: “通过个人行动、社区组织和非政府组织, 公众尤其可以对地方性的环境问题产生巨大的影响——他们既能影响政府, 也能影响企业。据笔者所知, 这正是中国所缺失的”。随着中国社会飞速进步, 依托互联网优势, 中国民众的话语权不断开阔, 中国民众对社会变革的影响在不断加大, 这句话已不能再客观反映中国的舆论现状。截至北京时间 2021 年 8 月 27 日, 中国互联网络信息中心(CNNIC)发布第 48 次《中国互联网络发展状况统计报告》, 报告显示, 截至 2021 年 6 月, 我国网民规模达 10.11 亿, 互联网普及率达 71.6%。网络打破了时间与空间的限制, 已成为普及率最广的交流平台。由于公众无法做到完全理性, 所以公共舆论本身带有主观的非理性因素, 所以如何管理网络舆论的危机异常困难。网络舆论空间不仅对转型时期的社会变革和社会结构带来影响, 也不断影响着政治风向。

2020 年初, 由于新冠疫情的影响, 民众获取疫情资讯的渠道几乎只剩网络, 公众的情绪压力越积越多, 各种围绕疫情的讨论也越来越激烈。趁此机会, 西方敌对势力也开始大肆入侵中国网络环境, 企图将疫情暴发的源头甩给中国。各种“网络公知”也为了利益, 通过道听途说的虚假黑料, 捏造中国疫情的防控状况负面报道, 这些虚假舆论流传到国外, 给中国的国际形象带来了影响。在应对诸如疫情此类危机公共事件时, 如何处理网络公共舆论, 稳定社会秩序, 恢复社会正常经济生产生活, 对政府而言是一项值得深入研究的复杂议题。

¹**作者简介:** 李逸晗(1997-), 女, 江苏连云港人, 江苏师范大学公共管理与社会学院 2020 级在读硕士研究生; 魏晨(1973-), 男, 江苏师范大学公共管理与社会学院副院长, 副教授, 硕士生导师, 国家社会工作人才培训江苏师范大学基地主任, 社会工作研究中心主任。

2021年7月20日，南京禄口机场向江宁区新冠肺炎疫情防控指挥部报告疫情。8月19日，南京市全域转为低风险区域。9月13日，南京在院治疗本土确诊病例清零，南京最终打赢了疫情攻坚战。虽然这次突发疫情给南京政府做出反应的时间并不充裕，但是仍然有一些不必要的错误影响了整体疫情管理的推进，带来了比预期严重的网络舆论危机。面对此次疫情暴露出的网络舆论管控危机，南京政府对网络公共舆论危机管理的探究尤为迫切。

2 网络舆论的特征

2.1 网络集群性

网络公共舆论之所以威力强大，是因为能在群体中，网民更易获得归属感，众多力量汇集，很容易在短时间内引起舆论的浪潮。在多处危害社会公平的事件中，网络集群性的团结力带来的话语权是巨大的，在这些事件中，公共利益受到了维护。但是当舆论风向受到有意误导的操控时，网络集群的舆论就变成了误伤的乱剑，对社会稳定和公民利益都造成了严重的危害。

2.2 虚拟空间的隐蔽性

作为“躲在ID后面的人”，网民在发表舆论的同时，会依赖网络匿名的保护，将情绪上的不满通过不负责任的言论发泄出来。在自媒体时代，人人都有发声的权利，但是当恶意的言论产生，无法及时发现处理时，躲在虚拟身份后面的网民会受到网络“破窗效应”的影响，在这种情况下，网络舆论的发泄狂欢将造成网络舆论暴力，带来巨大的危害。

2.3 大数据精准推送造成的导向性

算法在倾听用户，在理解用户意图的同时从中精准筛选出大数据，不断推送符合用户兴趣的东西，这意味着网络交流产生了新的变革，这不只是人与人之间的交流，也是网络数据与人的交流。在不断收集用户喜好的同时，大数据也能精准推送用户感兴趣的热点话题，甚至筛选出符合用户价值取向的相关言论，但是在看似节约时间的同时，用户获取不同声音的渠道被阻断，这样一来，网络巨头不仅可以指挥商业上的购买潮流，也插手了舆论的风向的操纵。

3 南京新冠疫情舆论风暴的成因

此次南京新冠疫情带来的舆论震动是由于多种因素结合产生的，在新冠疫苗大规模接种，民众的紧张情绪有所缓解的时间段中，南京疫情由于初期管控不成熟，波及范围较广，带动了全国的舆论热潮。此次围绕南京疫情舆论危机事件，笔者认为成因有如下几点。

3.1 “疫苗无效论”的散播

随着疫苗接种的逐步推进，新冠疫情也被逐步控制，人民的生产生活都逐渐回归疫情前的节奏。当人民的紧张情绪逐渐松弛时，南京的突发疫情不仅打乱了很多人的原有计划，而且感染人数不断增加时，部分民众认为新冠疫苗并不能从根源解决感染的问题，这一结果导致民众的情绪瞬间紧张慌乱，原有的乐观情绪受到了打击，甚至部分民众开始觉得疫苗并无太大意义。在一片舆论混乱中，很多人因为没有医学专业知识，对于疫苗的作用开始持悲观态度。

3.2 对旅游业的打击带来的社会压力

南京疫情暴发时间恰逢暑假时期，不少学生以及学生家长都有出游计划，南京作为经济发达的新一线城市，不仅是六朝古都，也是许多大型活动的承办地。南京疫情暴发，许多大型活动的取消，不仅影响了市民的娱乐生活，也阻碍了游客的活动，不

利于舒缓民众紧张的情绪，网络上的抱怨声也此起彼伏。南京本地的旅游业受到了重创，别说游客，市民也无法外出消费，不少商家也无可奈何。在多种社会角色的利益受到冲击时，如果无法排解社会压力，就给舆论的环境带来了悲观的情绪。

3.3 维持经济与疫情防控的冲突

城市在抗击疫情的同时，如果仍能维持经济活动的良好运行，是难上加难的事情。照搬去年的居家隔离模式对于防疫工作来说相对简单，但是如何在疫情期间维持经济活动，才是综合考量过的最优解。去年的疫情已经给社会和许多家庭带来了经济上的打击，如果再次实行封家，只会使许多家庭的经济情况雪上加霜。要做到经济不停摆，需要较高的政策弹性与平衡能力，但是在这方面南京政府欠缺相对经验，在探索疫情下经济模式的运行方面缺乏时间的积累，这就造成了部分以偏概全的舆论斥责政府只顾生产总值，不在乎市民生命健康，给处在慌乱期的政府带来了舆论压力。

3.4 初期防疫政策的不成熟

江苏作为防控疫情较为严格的地区，在武汉新冠疫情期间还派出多支专业医疗队伍前去支援。此次疫情的起源地禄口机场作为重要交通枢纽，虽然政府总体对疫情防控高度重视，但是由于部分相关管理人员却存在侥幸心理，在初期没有及时上报疫情，造成民众措手不及，带来了突发社会恐慌。由于缺乏疫情相关处理经验，政府禁止黄码人员外出，造成了一部分市民的出行困难。初期的核酸检测也无法布点到位，台风“烟花”的到来给核酸检测工作带来了中断。这部分处理不当的政策给市民带来了压力，这些压力带来的舆论对于南京市政府非常不利。

4 基于南京疫情分析网络舆论的危机管理对策

4.1 优化舆论资源整合，稳固网络舆论高地

随着新媒体的发展，在偏好选择中，民众也更加倾向于选择各种具有交流优势和娱乐性的社交媒体平台。在这种情况下，政府的信息优势被分散，与民众沟通的效率也受到了减弱。在这次疫情处理进程中，东部机场集团和禄口机场的问责虽然都在第一时间落实，疫情的溯源问题也在后续的发布会做出了解释，但是南京政府在诸如微博、论坛等平台没有做出时效性强、针对性强的信息发布。民众无法在第一时间获取相关信息，这就形成了民众对于政府处理问题的负面形象定式。当发布的时效性过了之后，很难通过后续的补充报道扭转已经形成的负面情绪，所以造成了后期难以消除的舆论压力。这就需要推动政府在治理网络舆论决策方面的改革和转变，在搭建公共舆论宣传平台与媒体合作方面做出进一步的优化，加强政府公众号、微博官方账号的推广，利用政策优势整合多种传播资源，占据舆论调控者的主导地位，进而使政府与公民之间建立有效的互动对话机制。

4.2 及时接受民众监督，精准响应民众需求

民众的监督是真实严谨的，办好线下事情是做好线上舆论的基础，只有落实民生，才能收获声誉。在此次疫情跨区大数据统计中，由于数据精准度不高，出现了部分本该是绿码的市民变黄码，从而寸步难行的危机。由于黄码无法搭乘交通工具，不少市民为了转绿码历经了众多周折。在这期间，南京本地市民在网络的求救频发，舆论对南京政府在大数据管理的精度颇有质疑。在这样的舆论环境下，南京政府在管理方面所暴露出来的诸多问题不失为一次完善政府责任制度的机会。随着公民参与意识与权利意识的不断提升，民意对于政策的指导作用越来越强大，通过这次疫情的考验，南京政府已经积累了相关危机管理经验，在今后如何做到第一时间了解民众所需，响应民众所呼，应该已经有了更深入的思考。

4.3 依托经济文化优势，加强舆论技术支持

习近平总书记指出：“要高度重视苗头性、倾向性问题，打好主动仗，防患于未然”。这段话为舆论危机管理务实工作提供

了重要思路,在网络舆论的危机管理工作中,大数据不仅可以实现舆论动态监测,也能预判舆论危机走向,指引政府与民众的沟通方向,将风险降到最小值。南京作为高新技术产业发展的重地,不仅在网络技术支持上具备资金优势,南京的众多高校在网络技术研究方面也孵化了很多重点课题,南京各大各专业机构和组织在对网络舆论研判方向也拥有特殊的技术优势。虽然在初期南京的疫情大数据存在技术纰漏,但是在后期依托资源优势,做到了及时的技术跟进,南京诸多高校在疫情分析数据报告方面都做了积极的分析,充分体现了科技硬技术在网络舆论危机管理中的重要作用。此次疫情收集到的宝贵数据将是丰富的资源库,南京政府在后期如何依托技术优势开展疫情恢复生产工作,完善南京本地公共网络交流平台,都需要探索进一步的技术支持。

4.4 发挥专家公信力量,稳定社会舆论环境

在抗击疫情期间,以钟南山、李兰娟为代表的一众专家以杰出的成绩受到了公众的一致尊重与肯定。钟南山院士在2021年7月31日表示:“南京疫情我倒不大担心,管控方面做得非常出色,这是大城市”。在面对部分舆论对疫苗的质疑方面,钟南山院士表示,大规模疫苗接种实现群体免疫,需要2-3年的全球协作。李兰娟院士也在7月31日接受中国新闻网专访时表示南京疫情处置能取得成功,迅速将疫情控制住。面对专家的一致肯定,网络舆论对于南京疫情管控的质疑得到了安抚。面对网络舆论突发事件的压力时,专家的正面意见能有效安抚民众恐慌情绪。所以在应对疫情突发危机时,政府不仅需要舆论管控技术上的硬支持,也需要得到专家公信力的软支持。

5 结语

虽然经历了曲折,但是南京在较短时间取得了最后的胜利,这次的抗疫成绩让民众充分认识到了社会主义制度的优越性,人民群众普遍肯定抗疫成效。在巩固抗疫成果的同时,政府只有不断凝聚社会力量,把网络舆论治理更好地和“以人民为中心”联系起来,才能获得进一步的发展,为人民营造更舒适、更清朗的舆论环境。

参考文献:

- [1]王立峰,韩建力.网络舆论治理的风险与应对策略探析[J].西南民族大学学报(人文社科版),2019,40(03):139-145.
- [2]贝克,邓正来,沈国麟,等.风险社会与中国——与德国社会学家乌尔里希·贝克的对话[J].社会学研究,2010,25(05):208-231+246.
- [3]第48次《中国互联网络发展状况统计报告》发布[EB/OL].(2021-08-27)[2021-08-31].<https://finance.sina.com.cn/tech/2021-08-27/doc-ikqcfnc5168999.shtml>.
- [4]孔建华.当代中国网络舆论治理:行动逻辑、现实困境与路径选择[D].长春:吉林大学,2019.
- [5]王海平.复盘疫情风暴眼南京禄口机场:漏洞与外溢[N].21世纪经济报道,2021-07-30(005).
- [6]何淑情.江门市网络舆论政府管理问题研究[D].广州:暨南大学,2016.
- [7]习近平.论党的宣传思想工作[M].北京:中央文献出版社,2020.
- [8]终于有好消息传来!南京首次实现本土无新增,钟南山的话果然应验[EB/OL].(2021-08-11)[2021-08-31].<https://baijiahao.baidu.com/s?id=1707757467439968424&wfr=spider&for=pc>.

[9] 专访李兰娟：警惕南京疫情“外溢” 阻断传播链“延长” [EB/OL]. (2021-07-31) [2021-08-31]. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1706800131180420183&wfr=spider&for=pc>.

[10] 张弓. 网络舆论治理中的社会风险应对路径探析——基于新冠肺炎疫情防控的思考[J]. 中国浦东干部学院学报, 2020, 14(05): 130-136+42.